

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1.庁舎駐車場の管理運営体制・方法								
1-1.利用料金、供用時間	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金については、単に料金が低下すればよいのではなく、駐車場の適正利用が図られるように料金を設定しているかどうかの評価の視点となります。</li> <li>・事業実施にあたり、周辺駐車場の料金水準との均衡に留意し提案内容の見直しを行うほか、本市との協議の中で、長時間利用の抑制を図り、より多くの方に駐車場を利用していただけるよう3時間以上の利用について、50円増額の料金設定を行うなど政策的な料金設定を検討し実施しています。</li> <li>・運営開始後、市庁舎駐車場の利用促進のため、夜間・休日の定額料金制の導入を図るなどの対応を行いました。その効果は現時点で明確となっておらず、引き続き状況を見守る必要があります。</li> </ul> <p><b>【各委員】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者をふやして増収をはかることなどは全く問題がありませんが、単価を値上げすることについては、慎重にするべきと思います。</li> <li>2. 青葉・南・金沢区は周辺の駐車場の供給不足も手伝ってか、収益が堅調であるようで何よりです。</li> <li>3. もともとの趣旨は、周辺駐車場とのバランス、来庁者の公共交通利用等への交通手段転換促進という側面があるのだから、逐次見直しを継続することが望ましい。</li> <li>4. 市庁舎駐車場で平成24年4月から全日夜間帯及び土日祝日に最大料金を導入するなど、指定管理者の発案による料金体系が導入されている。一方で、計画に沿って、全ての駐車場で平日昼間に3時間を超えた部分につき増額料金を運用開始しているが、実際には該当利用者が想定より少ない傾向にあるとのことのため、利用実態の分析を踏まえ、料金体系のさらなる工夫を図りたい。</li> </ol>	<p>平成24年4月から、利用者の拡大と収益の改善を目的とし、市庁舎駐車場において夜間時間帯及び土日祝日に最大料金制を導入するなど、指定管理者の発案による料金体系が導入されており、指定管理者制度の導入メリットが発揮されています。</p> <p>一方で、駐車場の有料化は、駐車場の適正利用や、来庁者の公共交通利用等への交通手段転換促進などを目的としている側面があることから、指定管理者のみならず、行政も一体となって、料金体系を逐次見直していくことが望まれます。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-2.駐車場機器の設置、利用動線	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b> ・料金徴収のための機器の選定・設置や、車室の区画整理・歩行者通路の設置等については、駐車場事業者としてのノウハウが十分に活かされた提案内容で実施されています。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 機器の更新などについては、今後も適切に実施していただきたいと思いますが、故障の多い機器などがないか、横浜市側も点検できるとよいと思います。 2. 神奈川区は立体駐車場に車高制限があるため、地下駐車場に入り切れない車が公園周辺に停車していることがあり、通行の妨げとなっていることがあります。 3. 特に設置位置や白線位置を変更したケースでは、副次的な問題が発生していないか、継続的なモニタリングを期待したい。 4. 駐車場ごとの形状や台数、動線などを十分考慮し、機器設置の判断が適切に行われており、計画どおりに適切に施策が実施されている。</p>	<p>料金徴収のための機器の選定・設置や、車室の区画整理・歩行者通路の設置等については、駐車場の専門事業者としてのノウハウが十分に活かされた提案内容であり、実施されています。 機器の設置位置や白線位置を変更したケースでは、副次的な問題が発生していないか、継続的なモニタリングと更なる改善を希望します。</p>
1-3.維持管理・保守点検	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b> ・駐車場の専門事業者として、そのノウハウの活用や近隣のグループ駐車場と合わせた効率的な業務の実施が図られていると考えますが、当初計画に基づく運用開始後の状況を踏まえ、顕著な改善が図られた点は認められません。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 大きなトラブルやゴミ・落書き等の問題がないのは何よりと思います。単なる清掃でも、定期的になされることで、トラブルの早期発見、抑止につながるものと思われます。 2. 駐車場ごとの利用台数、クレーム状況等を踏まえ、メリハリを付けた民間らしい維持管理体制を整備しており、機器管理の点では計画時より効率化が図られていると考えられる。後述するが、一方で区民からの通報で駐車場路面の隆起に気付く事例も発生しており、駐車場全体の維持管理・保守点検手法には整理員等との役割分担も含め一定の見直しが必要と考えられる。</p>	<p>駐車場ごとの利用台数、クレーム状況等を踏まえ、メリハリをつけた民間事業者らしい維持管理体制を整備しており、機器管理の点では、計画時より効率化が図られています。 清掃も定期的実施することによりトラブルの早期発見や抑止効果が期待できますが、現時点でもゴミや落書き等の問題が生じていないことは評価されません。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-4.整理員、誘導員等の配置	B	B	B	B	B	A	<p><b>【事務局】</b>  ・運営半年からは、それまでの実績に基づき、市や区と協議の上駐車場の利用予測を踏まえ柔軟な人員シフトに努めていることは評価されます。  ・また、収入実績が見込みを下回る中で、最小限の人員で最大の効果を発揮するシフトに努め、収益性の確保を図ることも、事業者の経営努力の重要な要素と考えます。  ・しかしながら、柔軟な人員シフトが、サービス内容や安全性の低下となっていないか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。</p> <p><b>【各委員】</b>  1. 栄、青葉、緑区などは、若年層の成長と共に、駐車場の利用傾向も変化していくことが予想されます。  2. 総合庁舎内での各種イベント、特に夜間など、自家用車利用が多いと想定されるものの開催にあわせた臨機応変な対応などを今後も継続されたい。  3. 各駐車場の実情を踏まえ、各区と協議のうえ実態に即した柔軟な人員配置としており、計画を上回る現場レベルの改善が図られていると考える。</p>	<p>総合庁舎内での各種イベントや、特に夜間における自家用車利用が多いと想定されるイベントの開催にあわせた臨機応変な対応など、柔軟な人員配置について評価でき、今後も継続されたい。  また、同時に、サービス内容や安全性の低下となっていないか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-5.安全対策及び防犯対策	C	C	C	C	C	C	<p><b>【事務局】</b>                      ・車両動線の見直しや出入庫口の安全確保工事、歩行者動線の確保等については、駐車場事業者のノウハウを十分に活かした提案内容で対策が実施されています。                      ・緊急時対応についても、駐車場事業者としてのノウハウと資源を活用し、コンタクトセンターによる24時間の対応など、高い水準の提案内容で実施されていると考えます。                      ・しかしながら、スタッフの常駐する機械式駐車場のある区役所において、明らかな施設破損箇所が見過ごされた事例があったことは、現場スタッフによる日常点検が徹底されていなかった結果と考えます。</p> <p><b>【各委員】</b>                      1. 従前、既存の車室をかなり変更すべきところがあるという御説明でしたが、車室の変更は行なわれなかったということなののでしょうか？                      2. 保土ヶ谷区の駐車場は、スペースが結構ぎりぎり、車のドアが開け難い、と聞きます。                      3. 施設破損箇所の発見が遅れた理由を十分に吟味し、再発防止策の徹底が必要。監視担当者の再教育を望む。                      4. 区民からの通報で、歩行者の方が躓いて転倒するほど駐車場路面の煉瓦が盛り上がっていることを確認し、急遽舗装工事を実施した事例が発生している点は厳格に受け止める必要がある。駐車場全体の維持管理・保守点検手法、整理員・清掃員・集金スタッフの役割分担の見直し、安全管理意識の醸成等も含め一定の見直しが必要と考えられる。</p>	<p>車両動線の見直しや出入庫口の安全対策、歩行者動線の確保等については、駐車場事業者のノウハウを十分に活かした内容で対策が実施されています。                      今回は、工期等の問題から実施を見合わせたダブルラインの導入等については、今後施設内容の変更が発生した場合に、優先して取り組むことが期待されます。                      一方で、区民から通報されるまで、歩行者の方が躓いて転倒するほどの駐車場路面の煉瓦が盛り上がっていたことが見過ごされた事例が発生したことは厳格に受け止める必要があり、今後、監視業務を担うスタッフの再教育や再発防止の徹底が望まれます。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-6.緊急時等の体制と対応	B	B	B	B	B	A	<p><b>【事務局】</b> ・平成23年3月11日の東日本大震災に際しては、指定管理事業者として、機械式駐車場駐車車両の出庫対応と駐車場の一時閉鎖を判断し、市に報告の上、事業者として迅速な対応を図っています。 ・また、その後の計画停電時は、出庫不能とならないよう、ゲートの開放等の対応を行うなど、柔軟な運営に努めています。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 緊急時には来庁者(よく状況を把握できていない人々)が、駐車場スタッフに無理を言うことも想定されるので、その辺りの対策も考慮される必要があるものと思われまます。 2. 東日本大震災時やその後の計画停電時の対応は、駐車場事業の豊富な経験に基づく機動的かつ柔軟な対応が図られたと評価できる。</p>	平成23年3月11日の東日本大震災に際しては、指定管理者として機械式駐車場駐車車両の出庫対応と駐車場の一時閉鎖を判断し、市に報告の上、迅速な対応を図りました。 また、その後の計画停電時の対応においても、駐車場事業の豊富な経験に基づく機動的かつ柔軟な対応が図られたものと評価できます。
1-7.料金徴収及び減免処理	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b> ・区役所での減免実施方式が提案内容と異なりますが、市と協議の結果によるものです。 ・利用者の約8割が何等かの減免の対象となっていますが、減免事処理については円滑に実施されています。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 会議などで区役所に車で来庁しても、結局、減免にしてもらっている人が多いのが現状。電車、バスなどの交通費を払って来庁している人々の不公平感は拭えないように思われます。 2. 当初の有料化の趣旨からすれば、減免条件を拡大することは望ましくない。しかしながら、窓口混雑によって駐車料金が発生するのは、必ずしも来庁者自身に原因があるわけではないこと、水道局も市民からすれば役所の一部とみなされることなどを考えると、減免の考え方を見直す必要がある。ただし、これは指定管理者が決めることではなく、市の交通政策として決めていくべきものである。 3. 概ね計画通りに円滑に処理されている。 4. 行政窓口による減免処理の混雑解消や減免対象施設のあり方など制度上の課題については、市と指定管理者が利用者目線に立って適切に協議し解決を図られたい。</p>	減免の実施方法については、市との協議により提案と異なる実施方法となりましたが、減免及び利用料金徴収実務については、は概ね円滑に運用されていると考えられます。 利用者の8割程度が減免となっていますが、区によって減免の適用基準が異なるなどの問題がないか懸念されます。 また、窓口混雑など、駐車場利用者の責によらない事由により発生する料金の減免や、減免対象となる施設の拡大、そもそも料金を支払って公共交通機関を利用して来庁された方と駐車料金が減免となる方のバランスなどの問題については、市の交通政策として解決を図っていくべきものと考えます。

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-8.利用者とのトラブル対策	A	A	A	A	A	B	<p><b>【事務局】</b> ・駐車場事業としてのノウハウや資源を活用し、コンタクトセンターによる24時間対応により年間5千件程度の問合せ、苦情等に対応しています。 ・料金に関する問い合わせが多数であったことから、サービス拠点を3拠点から4拠点に対応するなど、サービス向上に努めていると考えます。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 機械的なトラブルは皆無にはできないが、速やかに、また、丁寧な対応で対処していただくことで、信頼を取り戻せるものと思われます。 2. サービス拠点体制の増強(3拠点から4拠点)により、認証機や精算機などのトラブル対応体制は強化されているが、一方で利用料金の過徴収事案については、現金精算型ビジネスの特質上、看過できない事例として厳しく受け止める必要がある。</p>	<p>駐車場事業者としてのノウハウや資源を活用し、コンタクトセンターによる24時間対応により、年間5千件程度の問合せ・苦情等に対応するほか、サービス拠点を当初の3拠点から4拠点とするなど、サービス向上に努めています。</p> <p>一方で、利用料金の過徴収事案が発生したことは、現金精算型ビジネスの特質上、看過できない事例であり、厳しく受け止める必要があります。こうした事例の発生時は、事後対応が重要であります。今回は迅速かつ適切な対応がなされています。機械的トラブルは皆無にはできないかもしれませんが、今後の再発防止策の徹底が必要です。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-9.利用者サービスの向上・利用促進策	A	B	A	C	A	A	<p><b>【事務局】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカードや電子マネー等多様な決済方法の導入を図るほか、ハートスペースの設置や最大料金の導入などの対応を図っています。</li> <li>・機関紙や庁舎敷地外での積極的な広報戦略については、公共用財産を活用した民間事業者による運営という指定管理制度の特性を踏まえ、市と協議の上実施を控えています。</li> <li>・利用者アンケートの結果、平成22年度から平成23年度で、「使いやすくなった」との評価のポイントが向上しています。</li> </ul> <p><b>【各委員】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. いろいろな制約はあると思いますが、利用者サービスの向上、利用促進策については、もう少し工夫の余地があるように思えました。</li> <li>2. これら駐車場を実は「パーク二四株式会社」さんが運営していることは意外と知られていないように思います(少なくとも私の周辺では)。もう少し、広報してもよいかと思いました。</li> <li>3. 利用状況のおもわしくない場面については利用を促進する一方で、混雑が発生している場面(駐車場、時間帯)によっては、調整策も必要となる。一律の利用促進にならないことが望ましい。</li> <li>4. 市側の判断により未実施となった施策以外は、概ね効果的なサービス向上策が実施されており、結果として顧客満足度は平成22年度から平成23年度にかけて上昇している(平日の「使いやすくなった」割合17%→24%、同比率22%→26%)。この点は高く評価できる。</li> <li>5. 一方で、機関紙や庁舎敷地外での広報活動等は、市側の判断で未実施となっているが、独立採算型の指定管理者制度では民間事業者の生命線とも言え、また民間の知恵やノウハウを活用しやすい点のため、官民協働の趣旨を踏まえ再度検討を図られたい。さらにAブロックの赤字状況を踏まえると、同制度による駐車場運営の継続性の点からも重要な検討課題といえる。</li> </ol>	<p>クレジットカードや電子マネー等多様な精算方法の導入を図るほか、ハートスペースの設置や最大利用金の導入などの対応を図っており、結果として、利用者アンケートでも「使いやすくなった」との評価が向上しています。</p> <p>現在は、公共用財産を活用した民間事業者による運営という指定管理者制度の特性を踏まえ、行政側との協議の上、機関紙や庁舎敷地外での広報活動は控えているとのことですが、広報は民間の知恵やノウハウを活用しやすい点でもあり、官民協働の趣旨を踏まえ、行政側でも再検討が求められます。</p> <p>なお、利用状況のおもわしくない場合は利用促進を行う一方、混雑が発生している場合は調整策も必要であり、一律の方策にならないことが望まれます。</p>

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
1-10.研修	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b> ・研修については、新任職員の研修のほか、年1回の現任者研修など、計画どおりに実施されていると考えます。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 丁寧に来庁者に応接して下されば、ありがたく思います。 2. 先の異常個所発見の遅れの原因が研修方法にないか、確認が望まれる。 3. 計画どおり実施されている。</p>	研修については、新任職員の研修のほか、年1回の現任者研修など、計画どおりに実施されています。
1-11.個人情報管理	B	B	B	B	B	B	<p><b>【事務局】</b> ・個人情報を扱う機会等は少なく、これまでに個人情報の漏えい等の事件・事故は発生していません。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 特段のことがないのは、何よりと思います。 2. 計画どおり実施されている。</p>	個人情報を扱う機会等は少なく、これまでに個人情報の漏えい等の事件・事故は発生していません。今後も、適切な管理を継続してください。

【横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会】

## ■評価項目・評価シート：【総括表】

評価項目	事務局 評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	各委員記載の評価コメントを転記	評価報告書記載用コメント(案)
2.収支計画と最低保証額・分配額								
2-1.最低保証額・分配額(ブロックA)	B	B	B	C	B	C	<p><b>【事務局】</b> ・収入実績が当初の収入見込み額を下回る状況の中で、認知度向上など利用促進による収入の増額と機器調達の工夫等による支出の削減により経営の健全性の確保に努めていると考えます。 ・一方で、支出の削減がサービス水準の低下となっていないか、さらなる利用促進の取組みがなされるかどうか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 支出に削減に向けての多大な努力を認めます。勿論、市として駐車場で儲けよう、ということではないと思いますが、余りに稼働率が悪いのは、一寸困ったもの、と思います。 2. Aブロックは、十分な収入が見込めるとの想定から、高めの計画値を設定したが、実際には利用者の認知不足等が原因で、想定よりも収入が伸びず、指定管理者は赤字の状況となっている。特に市庁舎駐車場の利用台数が計画より大きく下回っている。 今後は、特に市庁舎駐車場の利用率向上に重きを置き、広報・営業活動のあり方について横浜市と指定管理者双方で改善策を講じる必要があると考えられる。 3. また、次期の指定管理者制度を見据えると、Aブロックのみでは事業採算性が無く、公募対象事業と成りえない可能性もあるため、収支改善状況の進展を踏まえ、ブロックのあり方を検討する必要があることにも留意すべきである。</p>	収入実績が当初の収入見込み額を下回る状況の中で、認知度向上など利用促進による収入の増額と、機器調達の工夫等による支出の削減により経営の健全性の確保に努めていると考えられます。 一方で、支出の削減がサービス水準の低下に繋がっていないか、更なる利用促進の取組みがなされるかどうか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。 特に市庁舎駐車場の利用率向上に重きを置き、広報・営業活動のあり方について横浜市と指定管理者双方で改善策を講じる必要があると考えられます。 また、次期の指定を見据えると、現状のままではAブロックのみでは事業採算性が無く、公募対象事業と成りえない可能性もあるため、収支改善状況の進展を踏まえ、ブロックのあり方を検討する余地があることにも留意すべきです。
2-1.最低保証額・分配額(ブロックB)	B	B	B	C	B	A	<p><b>【事務局】</b> ・収入実績が当初の収入見込み額を下回る状況の中で、認知度向上など利用促進による収入の増額と機器調達の工夫等による支出の削減により経営の健全性の確保に努めていると考えます。 ・一方で、支出の削減がサービス水準の低下となっていないか、さらなる利用促進の取組みがなされるかどうか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。</p> <p><b>【各委員】</b> 1. 神奈川区役所前のあれだけの車列を見ると、利用者が少ないというよりも、減免者が多いのかとも思います。また、休日の反町公園利用者から、区役所の駐車場が使えるとよいのに、との声も聞かれます。 2. Bブロックは計画を上回る利用台数及び収入を達成しており、また平成23年度には市への収益分配額も発現しており、収支の観点からは大変評価できる。</p>	